

Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding

Module 1 Het Woo-proces als geheel verbeteren



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding

Programma RDDI

Augustus 2022

Versie 1.0

Inhoud

Inleiding.....	3
Belangrijkste aanbevelingen	3
Managementsamenvatting	4
Doel en doelgroep handreiking	7
Leeswijzer	7
Aanbevelingen per thema.....	8
Inrichting proces	8
Parafenlijn	9
Capaciteit	10
Sturen op een open organisatiecultuur	10
Vooraf rekening houden met openbaarmaking.....	12
Ondersteuning bij dossiervorming.....	12
Crisisinformatie vindbaar houden.....	13
Ondersteuning door IT-systemen en software	14
Autorisaties tijdig inregelen	15
Metadata	15
Monitoring en rapportage	16
Actieve openbaarmaking	17
Tot slot	18

Inleiding

Op 1 mei 2022 trad de Wet open overheid (Woo) in werking. Daarmee verviel de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Onderdeel van de Woo is een kortere behandelingstermijn voor Woo-verzoeken (passieve openbaarmaking): onder de Woo moeten Woo-verzoeken beantwoord zijn binnen 4 weken, met 2 weken verdaagtermijn voor grote of complexe verzoeken. Onder de Wob was deze verdaagtermijn nog 4 weken. De Wob-termijn van 4+4 weken werd al vaak niet gehaald. Met de kortere termijn in de Woo is het belang van een goed ingericht Woo-proces, inclusief de online publicatie van antwoorden op gehonoreerde Woo-verzoeken, nog groter geworden.¹

Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding (voorliggend document) is een handreiking die ingaat op de informatiehuishoudingsaspecten van de afhandeling en publicatie van Woo-verzoeken. Het gaat hierbij nadrukkelijk **niet** om een **verplichte werkwijze**, maar om voorbeelden die kunnen helpen het Woo-proces te verbeteren en zo ook verzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. In module 1 (de voorliggende module) wordt ingegaan op een aantal overstijgende thema's die de informatiehuishouding onder het Woo-proces als geheel raken: dingen die nodig zijn om deze informatiehuishouding op orde te krijgen. Module 2 van deze handreiking gaat vervolgens meer hands-on in op de verschillende stappen in het Woo-proces, zoals zoeken, lakken en publiceren.

Belangrijkste aanbevelingen

De kernboodschap van deze handreiking is, dat de verbetering van het Woo-proces vanuit het perspectief van de informatiehuishouding een combinatie is van ondersteuning door middel van software én aanpassingen in de organisatie(processen en -cultuur). Denk hierbij in de eerste plaats aan het volgende:

- Monitoring van het behandelproces helpt knelpunten te identificeren en Woo-verzoeken binnen het management te agenderen. Tegelijkertijd is het niet de bedoeling dat monitoring de Woo-behandelaars extra tijd kost. Richt daarom het Woo-proces volgens een werkstroom in binnen het DMS of met een datatool, voeg de benodigde metadata toe en monitor zo veel mogelijk geautomatiseerd.
- Ondersteun het zoeken naar informatie met *enterprise search*-software, zodat met één zoekvraag meerdere systemen doorzocht kunnen worden op de benodigde informatie. Koppel zo veel mogelijk bronsystemen aan deze software en richt autorisaties en autorisatieprocedures efficiënt in. Zorg tegelijkertijd voor dossiers die zo compleet en geordend mogelijk zijn vanuit het werkproces, in samenwerking met informatiespecialisten. Niet alle relevante informatie kan met zoekwoorden worden gevonden.
- Gebruik gespecialiseerde laksoftware om onomkeerbaar te kunnen lakken en efficiënter te kunnen werken bij het ontdebelen, het identificeren van persoonsgegevens en het opstellen van de inventarislijst. Plan daarnaast voldoende tijd in voor menselijke controle en voor het lakken van de meer specialistische uitzonderingsgronden.

Tot slot is het belangrijk het Woo-proces niet los te zien van actieve openbaarmaking, maar aansluiting te zoeken tussen de teams die passief en actief openbaar maken, omdat hun werkzaamheden deels overlappen. Ook is het belangrijk dat degenen die passief openbaar maken, weten welke informatie op welke plek al actief openbaar is gemaakt.

¹ Onder de Woo wordt het verplicht Woo-verzoeken, de besluiten hierop en de verstrekte documenten actief openbaar te maken, met uitzondering van de verzoeken beschreven in Woo artikel art. 5.5-5.7 (waarbij de stukken alleen aan verzoeker worden verstrekt). Het moment dat deze verplichting in werking treedt, wordt nog nader bepaald per Koninklijk Besluit. Volgens de Wob was actieve openbaarmaking van de verzoeken nog niet verplicht. Wel gold bij het Rijk de [afspraak](#) dat [gehonoreerde](#) Wob-verzoeken en de geleverde documenten op internet worden gepubliceerd. Deze afspraak blijft gelden tot het moment dat de verplichte actieve openbaarmaking onder de Woo in werking treedt.

Managementsamenvatting

Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding heeft tot doel om rijksorganisaties te adviseren hoe zij het Woo-proces kunnen versnellen door middel van verbeteringen in de informatiehuishouding. De handreiking doet dit aan de hand van voorbeelden en bevindingen uit eerder onderzoek. De handreiking is een levend document, dat de komende jaren nog aangevuld en geactualiseerd zal worden. *Woo-verzoeken sneller behandelen* bestaat uit twee modules: algemene aanbevelingen en aanbevelingen per stap in het Woo-proces. Dit is de eerste module, met als primaire doelgroep leidinggevendenden (incl. CIO's, directeuren WJZ en bedrijfsvoering en (p)SG's) en project-/programmamanagers Woo/Open Overheid. Daarnaast is deze module ook bedoeld voor informatieprofessionals, Woo-coördinatoren en andere betrokkenen bij het Woo-proces.

'Informatiehuishouding' wordt in deze handreiking gedefinieerd volgens de definitie van *Open op Orde*: "het totaal aan regels, voorzieningen, activiteiten en processen gericht op de informatiestromen en op het beheer van informatie" (*Open op Orde*, p. 9). Uitgangspunt van deze handreiking is dat elke organisatie het proces van passieve openbaarmaking anders heeft ingericht, maar dat elke organisatie grofweg met dezelfde onderdelen in dit proces te maken krijgt. In module 1 wordt ingegaan op een aantal overstijgende thema's die de informatiehuishouding onder het Woo-proces als geheel raken en ook voor de bredere informatiehuishouding implicaties hebben.

Aanbevelingen per thema:

Inrichting proces: Welke inrichting van het proces goed werkt zal afhangen van de organisatie en de omgeving. Het kan wel helpen het eigen Woo-proces in kaart te brengen en te kijken waar eventuele knelpunten zitten en processen efficiënter kunnen worden ingericht. Bijvoorbeeld aan de hand van de volgende vragen:

1. *Welke processtappen zouden mogelijk (deels) parallel kunnen worden uitgevoerd?*
2. *Zijn er manieren om de afhankelijkheid van bepaalde (drukbezette) medewerkers te verminderen?*
3. *Zijn er manieren om het proces van autorisaties om in bepaalde bronnen (met name e-mailboxen) te mogen zoeken, efficiënter in te richten 'aan de voorkant'?*
4. *Welke tijdrovende en arbeidsintensieve werkzaamheden bestaan in het proces, die mogelijk te automatiseren of efficiënter in te richten zijn?*

Het helpt bij deze analyse om per stap in het Woo-proces te kijken welke werkzaamheden plaatsvinden en welke specialismen daarbij betrokken zouden moeten zijn. Daarnaast is het aanwijzen van een procescoördinator (die verantwoordelijk is voor het hele behandelproces van een Woo-verzoek), een manier om te voorkomen dat een verzoek tussen verschillende processtappen blijft liggen. Ook verbetert dit de continuïteit en de kennisborging binnen de afhandeling van dit verzoek.

Parafenlijn: Vooral bij niet-complexe en niet-gevoelige Woo-verzoeken is het verminderen van het aantal personen dat een paraaf moet zetten op een Woo-besluit, een mogelijke manier om het Woo-proces te versnellen.

Capaciteit: Maak gebruik van interne opleidingen en zij-instromers om in de huidige krappe arbeidsmarkt toch aan voldoende personeel te komen. En zet de capaciteit die al binnen de organisatie beschikbaar is, efficiënter in. Bijvoorbeeld door te werken met ondersteuningsteams die kunnen zoeken of lakken binnen meerdere processen (parlementaire enquêtes, beslisnota's, AVG-verzoeken,..).

Sturen op een open organisatiecultuur: Het helpt als de top van de organisatie het belang van openbaarmaking en van een goede informatiehuishouding uitdraagt. Gebruik de leerproducten van RDDI voor leidinggevendenden om onder deze doelgroep de bewustwording over eigen rol bij openbaarmaking te vergroten.

Concreet is het belangrijk dat leidinggevendenden bij beleidsdirecties Woo-verzoeken meenemen in de planning en meewerken om snel de juiste inhoudelijk experts te vinden. Een departement gebruikt het hoogste interne gremium om dit voor elkaar te krijgen.

Tot slot vraagt de Woo om een klantgerichte houding richting de verzoeker. Zorg dat de contactpersoon Woo korte lijnen heeft met Woo-behandelaars en inhoudelijk experts en geef hem of haar ruime toegang tot informatie binnen de organisatie.

Vooraf rekening houden met openbaarmaking: zowel in de schrijfwijze ('schrijven voor openbaarheid') als ook in het *open by design* opstellen van een document. Voor het opstellen van beslisnota's wordt al gebruik gemaakt van een *open by design* sjabloon, waarin te lakken informatie zoveel mogelijk apart staat.

Ondersteuning bij dossiervorming: betrek informatiespecialisten bij het volledig en overzichtelijk krijgen en houden van dossiers. Maak binnen de organisatie afspraken over welke conceptversies van stukken aan dossiers toegevoegd moeten worden. Om elke medewerker basiskennis te geven over het goed opslaan en overzichtelijk bewaren van documenten, heeft RDDI een e-learning en instructievideo's ontwikkeld.

Crisisinformatie vindbaar houden: zorg dat is vastgesteld hoe informatie in geval van een crisis veiliggesteld en vindbaar gehouden wordt. Wordt de crisis aangemerkt als [hotspot](#), dan kunnen de middelen die gebruikt worden om deze hotspot in kaart te brengen, ook gebruikt worden voor Woo-verzoeken over dit onderwerp. Denk hierbij aan tags in de metadata van de informatie en aan de afbakeningsdocumenten en informatieoverzichten die soms voor hotspots worden gebruikt.

Ondersteuning door IT-systemen en software: Ondersteunende software en procesvolgsystemen kunnen ingezet worden om het Woo-proces efficiënter te maken. Gespecialiseerde zoek- en laksoftware maakt stappen van het Woo-proces én van andere processen (deels) efficiënter, mits vooraf goed ingericht. Doc-Direkt werkt aan het rijksbreed beschikbaar stellen van deze software. Daarnaast kan het helpen gebruik te maken van een procesvolgsysteem, bijvoorbeeld een zaakstelsel met een werkproces ingericht voor Woo-verzoeken. Dit ondersteunt samenwerking aan de behandeling van een Woo-verzoek in een keten en monitoring van het behandelproces.

Autorisaties tijdig inregelen: voorwaarde voor het gebruik van gespecialiseerde zoeksoftware (*enterprise search*, dat met één zoekvraag door meerdere systemen kan zoeken) is dat de medewerkers die zoeken tijdig geautoriseerd worden om door de verschillende bronssystemen te zoeken. Regel dit daarom vooraf in waar mogelijk. Houd bij het doorzoeken van mailboxen rekening met een lange doorlooptijd om autorisatie te verkrijgen.

Metadata zijn gegevens die karakteristieken van informatieobjecten beschrijven, zoals de datum en tijd dat een e-mail verstuurd is. Deze kunnen belangrijk zijn voor reconstructie. Zorg dat ze niet verloren gaan wanneer documenten uit een systeem worden gemigreerd of geëxporteerd.

Monitoring en rapportage: ook kunnen metadata toegevoegd worden aan een Woo-dossier, om te gebruiken voor monitoring en rapportage. Bijvoorbeeld om te analyseren hoeveel Woo-verzoeken binnen de termijn zijn afgehandeld. [Project Dashboards van RDDI](#) werkt aan een applicatie-onafhankelijk modeldashboard bedoeld voor (interne) rapportage van de afhandeling van Woo-verzoeken. Hierbij hoort ook een set van aanbevolen metadata voor monitoring van dit proces. Houd bij de monitoring rekening met eventuele opschorting van het Woo-proces, bijvoorbeeld wanneer er zienswijzen worden uitgevraagd. En koppel de uitgebreide rapportage met een dashboard aan de meer beknopte rapportage richting bijvoorbeeld de SG door getallen te aggregeren of te selecteren.

Actieve openbaarmaking: het kan efficiënt zijn om informatie waar vaak om gevraagd wordt, actief openbaar te maken. Zie hiervoor de handreiking *Actief openbaar maken doe je zo!* van RDDI. In het geval van databestanden is het gebruiksvriendelijk deze als bewerkbaar bestand openbaar

te maken via data.overheid.nl. Onder de Woo gaat er de komende jaren steeds meer informatie actief openbaar gemaakt worden. Dit betekent dat het lakken en het online publiceren van documenten meer systematisch plaats gaan vinden. Zoek waar mogelijk de aansluiting tussen de teams die passief en actief openbaar maken, omdat hun werkzaamheden deels overlappen. En regel in dat degenen die passief openbaar maken, weten welke informatie op welke plek al actief openbaar is gemaakt.

Doel en doelgroep handreiking

Het doel van deze handreiking is als volgt:

Rijksorganisaties adviseren hoe zij het Woo-proces (passieve openbaarmaking) kunnen versnellen door middel van concrete verbeteringen in de daarop betrekking hebbende informatiehuishouding.

Deze handreiking doet dit op basis van voorbeelden van verschillende rijksorganisaties en van bevindingen uit eerder onderzoek.

Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding is een levend document, dat gedurende de looptijd van RDDI regelmatig geactualiseerd zal worden. Met name de beschikbaarheid en inzet van zoek- en laksoftware binnen de rijksoverheid zijn nog in ontwikkeling. Het is daarom nog niet mogelijk op het moment van schrijven (juli 2022) alle relevante informatie over deze onderwerpen al in de handreiking mee te nemen. Ook over publicatie op het Platform Open Overheidsinformatie zullen nog aanvullingen op de handreiking volgen. *Woo-verzoeken sneller behandelen* is beschikbaar als een tekstversie (dit document) en in een interactieve, doorklikbare versie (op dezelfde webpagina gepubliceerd als de tekstversie).

Woo-verzoeken sneller behandelen bestaat uit twee modules: algemene aanbevelingen en aanbevelingen per stap in het Woo-proces. Dit is de eerste module, met als primaire doelgroep leidinggevenden (incl. CIO's, directeuren WJZ, directeuren bedrijfsvoering, pSG's) en project-/programmamanagers Woo of Open Overheid. Daarnaast is de handreiking ook relevant voor informatieprofessionals betrokken bij de inrichting van de informatiehuishouding in het algemeen en voor Woo-coördinatoren of andere medewerkers betrokken bij de behandeling van Woo-verzoeken. Verbeteringen in de informatiehuishouding onder het Woo-proces komen idealiter door deze groepen gezamenlijk tot stand.

Leeswijzer

'Informatiehuishouding' wordt in deze handreiking breed gedefinieerd, volgens de definitie van *Open op Orde*: "het totaal aan regels, voorzieningen, activiteiten en processen gericht op de informatiestromen en op het beheer van informatie" (*Open op Orde*, p. 9). Procesbeheersing, monitoring en sturing op het proces van passieve openbaarmaking vallen ook binnen de scope. Deze zijn namelijk van invloed op de (inrichting van de) systemen waarin informatie zich bevindt, en vice versa. Ook zullen mogelijke manieren om het proces in te richten ter sprake komen. De inrichting van het Woo-proces is de verantwoordelijkheid van elke organisatie; het zal per organisatie verschillen wat de meest efficiënte en werkbare inrichting is. Echter, de procesinrichting staat niet volledig los van de informatiehuishouding of van de informatiesystemen die het fundament vormen voor de informatiehuishouding. Het aanpassen van de procesinrichting kan bijvoorbeeld een randvoorwaarde zijn voor het succesvol implementeren van software die het Woo-proces ondersteunt of van een systeem van monitoring. Waar relevant doen we suggesties voor deze koppelingen tussen systeem en proces.

In de handreiking wordt door middel van kaders en kleuren een onderscheid gemaakt in hoofdtekst, voorbeelden en citaten/verwijzingen. Voorbeelden staan in een blauw kader, definities in een groen kader, verwijzingen naar en citaten uit de Woo-instructie in een geel kader en citaten uit andere RDDI-documenten in een rood kader. De volgorde van de thema's in deze module zegt niets over de urgentie of het belang van de verschillende thema's.

Aanbevelingen per thema

Inrichting proces

De organisaties binnen de Rijksoverheid zijn divers, en dat geldt ook voor de inrichting van het proces van passieve openbaarmaking (voorheen: het Wob-proces, in deze handreiking verder aangeduid met het Woo-proces). Welke inrichting van het proces goed werkt zal afhangen van de organisatie en de omgeving. Het kan wel helpen het eigen Woo-proces in kaart te brengen en te kijken waar eventuele knelpunten zitten en processen efficiënter kunnen worden ingericht. Bijvoorbeeld aan de hand van de volgende vragen:

1. *Welke processtappen zouden mogelijk (deels) parallel kunnen worden uitgevoerd?*

Het parallel uitvoeren van verschillende processtappen zou het Woo-proces kunnen versnellen, door in de wachttijd van de ene stap al voortgang te maken in de andere stap.

Voorbeeld

Departement1 laat bij gevoelige dossiers het uitvragen van zienswijzen parallel lopen met de parafenlijn om zo het proces te versnellen (bij niet-gevoelige dossiers is de parafenlijn sowieso korter en vormt daardoor minder een bottleneck in het proces).

Ook is het denkbaar dat al met het lakken van de eerste stukken wordt begonnen voordat het zoeken definitief is afgerond. Op die manier wordt de tijd van wachten op de latere stukken efficiënter benut. Voorwaarde is wel dat van deze eerste stukken zeker is dat het om de juiste versie gaat en dat het stuk onder de reikwijdte van het verzoek valt. Anders is het lakwerk mogelijk voor niets.

2. *Zijn er manieren om de afhankelijkheid van bepaalde (drukbezette) medewerkers te verminderen?*

Een manier om deze afhankelijkheid te verminderen is om activiteiten in het Woo-proces centraal in te regelen of te laten ondersteunen door een centraal team (bijvoorbeeld een Woo-unit – zie ook de paragraaf 'Capaciteit' verderop in deze module).

3. *Zijn er manieren om het proces van autorisaties om in bepaalde bronnen (met name e-mailboxen) te mogen zoeken, efficiënter in te richten 'aan de voorkant'?*

Het kan lang duren om geautoriseerd te worden voor het zoeken in bepaalde bronnen, bijvoorbeeld vanwege privacyaspecten. Mogelijk is de procedure voor het verkrijgen van deze autorisaties te standaardiseren en/of in te korten (bv. bepaalde medewerkers zijn standaard geautoriseerd voor een groot aantal bronnen; er zijn modelformulieren om toestemming te verlenen voor het doorzoeken van e-mailboxen in de context van een bepaald Woo-verzoek).

4. *Welke tijdrovende en arbeidsintensieve werkzaamheden bestaan in het proces, die mogelijk te automatiseren of efficiënter in te richten zijn?*

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om omzettingen van bestandsformaten en het kopiëren of exporteren van bestanden; deze zijn te automatiseren met software of door de juiste koppelingen tussen systemen in te richten. Ook kan het voorkomen dat documenten eerst worden gekopieerd of geëxporteerd en dan pas gefilterd – mogelijk kan dit worden omgedraaid voor een efficiëntieslag.

Het helpt bij deze analyse om per stap in het Woo-proces te kijken welke werkzaamheden plaatsvinden en welke rollen daarbij betrokken zouden moeten zijn. Bij het Woo-proces zijn medewerkers betrokken in verschillende rollen. Elke rol heeft zijn eigen expertise (binnen de context van het Woo-proces). Een rol is niet hetzelfde als een functie: een bepaalde functie kan meerdere rollen hebben, en een rol kan over meerdere functies zijn verdeeld. Bijvoorbeeld, een

Woo-coördinator kan zowel de rol van procescoördinator als van Woo-specialist hebben. Als bepaalde functies op dit moment veel rollen vervullen, is daar wellicht een efficiëntieslag mogelijk.

Het aanwijzen van een procescoördinator die verantwoordelijk is voor het hele proces, voorkomt dat een verzoek tussen verschillende processtappen blijft liggen. Ook verbetert dit de continuïteit en de kennisborging binnen de afhandeling van dit verzoek. De procescoördinator bekijkt per verzoek welke rollen en welke specifieke personen binnen elke rol verder te betrekken zijn.

Rol	Expertise bestaat onder andere uit:
IHH-specialist	Inrichten van en sturen op de informatiehuishouding (IHH). Inzicht in welke metadatavelden met welke waarden mogelijk moeten zijn. Inzicht in hoe de informatie is georganiseerd binnen de organisatie.
Inhoudelijk specialist	Inhoudelijke expertise over het onderwerp van het Woo-verzoek, daarmee zicht op wel/niet binnen scope zijn en wel/niet onder een uitzonderingsgrond vallen van bepaalde informatie.
Procescoördinator	Direct verantwoordelijke voor de afhandeling van Woo-verzoeken, zorgt ervoor dat de volgende stap in het proces wordt gezet en bewaakt de voortgang.
Systeemspecialist	Inrichten van processen in informatiesystemen, toevoegen metadatavelden en -waardelijsten, instellingen van ondersteunende software aanpassen voor alle gebruikers.
Woo-specialist	Juridische kennis over de Woo (o.a. toepassing uitzonderingsgronden), kennis van en ervaring met het Woo-proces in verschillende gevallen (afwijzing, verdaging, ..).
Zoekspecialist	Informatie vinden, categoriseren en filteren; opstellen queries op databases en andere informatiesystemen.

In module 2 van deze handreiking is per processtap aangegeven welke rollen betrokken (kunnen) zijn.

Voorbeeld

Departement1 en Departement2 hebben de stap 'lakvoorstel' gecentraliseerd. Juristen (Woo-specialisten) doen het eerste lakvoorstel, niet de beleidsmedewerkers (de inhoudelijk specialisten). Woo-specialisten kunnen bij deze departementen sneller de uitzonderingsgronden lakken en markeren. Wel stemmen zij vervolgens met de inhoudelijke specialisten af over de definitief te lakken tekst. Want soms kan alleen in dialoog met een inhoudelijk expert de afweging worden gemaakt in hoeverre specifieke passages onder een uitzonderingsgrond vallen.

Parafenlijn

Er kan veel tijd zitten in het wachten op parafen en op ondertekening van een Woo-besluit. Vooral bij niet-gevoelige Woo-verzoeken is het inkorten van de parafenlijn een mogelijke manier om het Woo-proces te versnellen. Bij complexe en/of gevoelige Woo-verzoeken is het inkorten van de parafenlijn niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld omdat de Kamer geïnformeerd moet worden of omdat de gevraagde documenten van meerdere directies afkomstig zijn. Daarom liggen de mogelijkheden voor inkorten van de parafenlijn vooral bij de niet-gevoelige en niet-complexe verzoeken.

Voorbeeld

Bij Departement2 paraferen twee personen en ondertekent de SG, bij Woo-besluiten waarbij informatie openbaar wordt gemaakt. Bij afwijzingen of anderszins is de lijn nog korter. Bij Departement1 ondertekent de directeur JZ bij niet-gevoelige Woo-verzoeken, zonder parafenlijn. Voor gevoelige Woo-verzoeken is het soms nodig de Kamer te informeren en bij complexe Woo-verzoeken kan het zijn dat meerdere directeuren of DG's op de hoogte moeten zijn van het verzoek en het besluit. Deze verzoeken hebben een aparte takenlijn voor het informeren van de

bewindspersonen en via hen de Kamer. De lijn voor ondertekening is hetzelfde als bij niet-gevoelige verzoeken.

Capaciteit

Bij verschillende organisaties is het een uitdaging voldoende capaciteit te vinden voor verschillende functies en expertises die raken aan de informatiehuishouding en/of het Woo-proces (zie ook de paragraaf 'Sturen op een open organisatiecultuur' verderop in deze module). De arbeidsmarkt is krap en het kost tijd voor nieuwe medewerkers om zich de benodigde expertise eigen te maken. De aanbevelingen in deze handreiking vragen wellicht om expertise die nog niet in de organisatie aanwezig is.

Ga eerst eens na of het werven van nieuwe medewerkers de enige oplossing is om aan de vraag naar meer capaciteit te voldoen, bijvoorbeeld aan de hand van de volgende vragen:

- *Welke capaciteit is centraal bij een ministerie nodig?*
- *Welke expertise is centraal bij een ministerie nodig (of leen je in van een centrale partij als Doc-Direkt)?*
- *Welke capaciteit is in de lijn bij een ministerie nodig?*
- *Welke expertise is in de lijn bij een ministerie nodig (en kan je dus niet inlenen)?*

Voorbeeld

Een interne analyse over het versterken van de informatiefunctie binnen de Rijksoverheid had de volgende aanbeveling en voorbeelden ten aanzien van de werving van nieuwe medewerkers: *niet richten op het schaap met de 5 poten waar iedereen achteraan gaat, maar richten op doelgroepen die door scholing naar het gewenste niveau getild worden. [Departement7] doet dat bijv. door [kandidaten die voor een specifieke andere functie niet in het profiel pasten] te werven en verder op te leiden. [Departement4] door zij-instromers te werven met affiniteit voor recht.*

Wat daarnaast kan helpen, is het anders inzetten van de capaciteit die binnen een organisatie beschikbaar is. Processtappen als het zoeken, categoriseren, opschonen en lakken van informatie zijn niet uniek aan het Woo-proces. Ook bij andere vormen van openbaarmaking en informatievoorziening, zoals parlementaire enquêtes, actieve openbaarmaking, het opstellen van beslisnota's voor de Kamer of AVG-verzoeken, zullen deze processtappen een rol spelen. Het kan daarom efficiënt zijn te werken met ondersteuningsteams voor een gespecialiseerde taak als zoeken of lakken, ondersteund door gespecialiseerde software, die ingezet worden bij meerdere processen waarin hun specifieke taak een rol speelt. Ook kan voor deze taken ondersteuning worden gezocht bij een partij als Doc-Direkt.

Sturen op een open organisatiecultuur

Een open organisatiecultuur waarin leidinggevendenden vanuit de top het belang van openbaarheid en van een goede informatiehuishouding onderschrijven en daarnaar handelen is een randvoorwaarde voor goede en tijdige (passieve) openbaarmaking. Bewustwording van het belang hiervan en sturing hierop zijn niet alleen relevant binnen het team dat Woo-verzoeken behandelt, maar nadrukkelijk binnen de hele organisatie.

Door maatschappelijke ontwikkelingen als de kinderopvangtoeslagaffaire is het belang van openheid en van goede informatiehuishouding politiek onder de aandacht gekomen, en is een aantal initiatieven gestart om een pro-openbaarheidcultuur binnen de rijksoverheid te bevorderen. RDDI heeft een aantal leerproducten ontwikkeld om bewustwording, kennis en kunde (bijvoorbeeld, wat te doen bij dilemma's over openbaarmaking) bij het management te verhogen:

- [Masterclass](#) voor managers van schaal 15 en hoger (in samenwerking met Bureau Algemene Bestuursdienst)
- [e-learning](#) Actieve openbaarmaking voor leidinggevendenden,

- [digitale kaartenset](#) waarmee teams het onderwerp openbaarmaking makkelijker bespreekbaar kunnen maken.

Nieuwe leerproducten over openbaarmaking en informatiehuishouding, specifiek bedoeld voor de doelgroep van leidinggevend, zijn in ontwikkeling en zullen in de toekomst aan deze handreiking worden toegevoegd.

Het is belangrijk dat leidinggevend bij beleidsdirecties Woo-verzoeken meenemen in de 'gewone' planning en tijd hiervoor vrijmaken onder beleidsmedewerkers. Ook zijn zij belangrijk voor het snel kunnen vinden van de juiste inhoudelijk expert om te worden betrokken bij de behandeling van een Woo-verzoek, bijvoorbeeld om de juiste stukken te kunnen vinden. De betrokkenheid van inhoudelijke expertise bij het zoeken en lakken (van de meer specialistische uitzonderingsgronden) is essentieel voor een goede behandeling van Woo-verzoeken en is nooit geheel te ondervangen door de inzet van ondersteunende teams. Niet alleen een open houding, maar ook voldoende prioritering van Woo-verzoeken bij de beleidsdirecties is daarom essentieel.

Voorbeeld

Departement1 gebruikt het managementteam (MT) als route om snel de juiste inhoudelijke experts te vinden om mee te werken aan de behandeling van een Woo-verzoek. Bijkomend voordeel van deze route is dat de MT-leden zo direct op hun verantwoordelijkheid worden gewezen om Woo-verzoeken over 'hun' dossiers op tijd af te handelen.

Tot slot speelt een open organisatiecultuur een rol bij de behandeling zelf: de Woo vraagt om een behulpzame houding richting de verzoeker, bijvoorbeeld wanneer de verzoeker door de Woo-behandelaar om precisering van het Woo-verzoek wordt gevraagd (zie [Woo-instructie](#) paragraaf 3.3.1: verzoek om preciseren).

Voorbeeld

Bij Departement2 valt de Woo-unit onder de directie communicatie. Ooit was dit onderdeel van het kantoor publieksvoorlichting, waar mensen zo binnen konden lopen met vragen. Nog steeds heeft dit departement relatief veel en persoonlijk contact met de verzoeker. Zij noemen als een voordeel hiervan dat het helpt de vraag achter de vraag te achterhalen. Soms kom je er in gesprek met de verzoeker pas achter waar deze precies naar op zoek is. Dit helpt de organisatie snel de relevante informatie te vinden, en voorkomt *information overload* bij de verzoeker.

De inrichting van de organisatie, bijvoorbeeld de plek die de behandelaar inneemt in het totale netwerk van betrokkenen, kan helpen deze behulpzame houding te verwezenlijken.

De Woo verplicht organisaties een contactpersoon Woo aan te stellen. De medewerker in deze functie:

fungeert als spin in het web tussen de verzoeker om informatie, en de diverse betrokken partijen in de organisatie: de informatiespecialisten en de backoffice waar kennis en expertise zit over de informatie die onder dat bestuursorgaan rust, de beleidsdirectie met inhoudelijke expertise over het onderwerp, en de Woo-specialisten in het geval de vraag uitmondt in een formeel Woo-verzoek. Zo ontstaat er een lijn waarlangs makkelijk kennis en informatie gedeeld kan worden met de buitenwereld en waarlangs vragen uitgezet en beantwoord kunnen worden over documenten die in de systemen van dat bestuursorgaan beheerd worden, bijvoorbeeld over de beschikbaarheid en /of openbaarheid ervan. Dit alles uiteraard wel conform de geldende normen en afspraken (bijvoorbeeld op het gebied van privacy) (Bron: Handleiding contactpersoon).

De contactpersoon Woo is daarmee ook een belangrijke speler in een meer open en 'klantgerichte' cultuur, mits deze persoon korte lijntjes heeft met de juiste personen en toegang tot de juiste informatie (autorisaties!) om de rol als 'spin in het web' te kunnen vervullen.

Vooraf rekening houden met openbaarmaking

Door al bij het opstellen van een document rekening te houden met toekomstige openbaarmaking, kan de tijd die nodig is voor het lakken van informatie worden verkort.

In de tekst van het document kan bij de formulering en woordkeuze rekening worden gehouden met openbaarmaking ('schrijven voor openbaarheid'). Dit reduceert niet alleen de hoeveelheid tekst die gelakt moet worden, maar kan ook helpen steun te krijgen bij derden/stakeholders voor openbaarmaking van bepaalde passages. Dit is vooral voor belang bij beslisnota's (waar stakeholders niet om een zienswijze worden gevraagd), maar kan ook een voordeel zijn bij passieve openbaarmaking vanuit de Woo.

Voorbeeld

Zie bijvoorbeeld deze departementale handleiding [Schrijven voor openbaarheid](#) voor het opstellen en openbaar maken van beslisnota's.

Een andere manier om bij het opstellen van een document al rekening te houden met toekomstige openbaarmaking is door gebruik te maken van *open by design*. Dit houdt in dat een document opgesteld wordt door middel van een sjabloon, waarin uitzonderingsgronden zoveel mogelijk onder aparte kopjes staan. Zo hoeft bij de toets op uitzonderingsgronden niet meer het hele document (grondig) doorgenomen te worden, maar vooral de tekst die onder de kopjes bestemd voor niet-openbare informatie staat. Het rijksbreed geïmplementeerde sjabloon voor beslisnota's is zo'n *open by design*-sjabloon. De praktijk daarmee leert wel dat het voor medewerkers wennen is de informatie in een document te splitsen in wel en niet openbaar, zonder dat dit de lijn in het document doorbreekt.

Binnen een organisatie zijn veel documentsoorten in omloop. Deze allemaal *open by design* vormgeven zou een hele klus zijn en is wellicht ook niet nodig. Naast documentensoorten die vallen onder de verplichte actieve openbaarmaking (op termijn) van artikel 3.3 Woo, kan prioriteit worden gegeven aan documentsoorten die vaak worden opgevraagd in een Wob-/Woo-verzoek. Mailwisselingen zijn lastig *open by design* vorm te geven, maar voor veel andere veel gevraagde stukken, zoals brieven, verslagen, overzichten en memo's, is het in principe mogelijk een *open by design* sjabloon te maken en gebruiken in de organisatie.

Ondersteuning bij dossiervorming

Ook wanneer de cultuur in de organisatie gericht is op openbaarheid en op het op orde krijgen en houden van de informatiehuishouding, is het nog steeds nodig informatiespecialisten te betrekken bij de vorming van dossiers. Voor goede dossiervorming is het van belang om beschreven en vastgestelde beleids- en wetsgevingsprocessen (primaire processen) te hebben als organisatie. Dit vergemakkelijkt het zoeken naar relevante informatie. Die kennis van de processen zal dan ook bij afhandelaars van de verzoeken aanwezig moeten zijn. Verder is kennis van de informatie- en gegevensarchitectuur van een organisatie van belang (de inrichting van de informatiehuishouding), om verzoeken efficiënt te kunnen afhandelen.²

Binnen elk dossier is volledigheid en overzichtelijkheid belangrijk om informatie sneller terug te vinden. Niet voor elke medewerker is echter duidelijk hoe een dossier overzichtelijk te houden is, en niet iedereen weet welke informatie bewaard moet blijven. De volledigheid en overzichtelijkheid van dossiers kunnen worden verbeterd door praktische afspraken te maken over de

² Volgens de Archiefwet moet er beleid zijn voor de informatiehuishouding, verantwoordelijkheden moeten beschreven zijn (verplichte beheersregels), en er moeten plannen en afspraken zijn over de inrichting van de informatiehuishouding. Dit geldt voor alle informatie die nodig is voor verantwoording over en reconstructie van overheidshandelen, inclusief conceptversies van stukken die een rol hebben gespeeld in de besluitvorming. De Archiefregeling schrijft voor dat van alle documenten duidelijk is o.a. door wie, in welk werkproces, wanneer dit is gemaakt en wat de status is. Voldoet de organisatie in deze opzichten aan de Archiefwet en de Archiefregeling, dan zou hier voor de afhandeling van Woo-verzoeken geen extra actie nodig zijn.

informatiehuishouding, bijvoorbeeld over documentnamen, onderwerpregels in e-mails, en het bewaren van concepten (welke versies wel en welke niet). Werk aan de bewustwording onder medewerkers over welke informatie allemaal opgevraagd kan worden in een Woo-verzoek. De campagnetoolkit '[#Lekkeroporde](#)' van RDDI, met daarin onder andere korte video's over het praktisch omgaan met e-mails en het netjes opslaan van informatie, kan hierbij helpen. De [e-learning informatiehuishouding](#), beschikbaar via de Rijksacademie voor Digitalisering en Informatisering Overheid, geeft medewerkers basiskennis over de omgang met overheidsinformatie.

Over het bewaren en mogelijk openbaar maken van concepten leven onder medewerkers soms vragen. Kort gezegd kan het voorkomen dat conceptversies van een document worden verstrekt naar aanleiding van een Woo-verzoek, bijvoorbeeld omdat de verzoeker wil weten hoe een document tot stand is gekomen (zie ook de [Woo-instructie](#), p. 31 en p. 35). Met het oog op mogelijke toekomstige Woo-verzoeken is het dus van belang om ook conceptversies van stukken **die een rol hebben gespeeld in de besluitvorming** (niet alle werkversies van de schrijver zelf) op te nemen in een dossier en daarmee als onderdeel van dat dossier te bewaren. Ook is het belangrijk om duidelijk aan te geven wat de status is van elke opgenomen conceptversie en voor welk besluitvormend gremium of reviewgroep deze is bedoeld. Bijvoorbeeld door middel van de bestandsnaam, versienummers en een tabel met versiebeheer en door een eventuele oplegnotitie of aanbiederformulier bij het stuk zelf te bewaren.

Het op orde maken en houden van complexe dossiers is een vak apart. Maak indien mogelijk gebruik van ondersteuning hierbij, bijvoorbeeld van een projectondersteuner of IV-team.

Crisisinformatie vindbaar houden

Over sommige thema's ontstaat direct maatschappelijke beroering, bijvoorbeeld bij het uitbreken van een crisis als de COVID-19 pandemie. Bij dergelijke thema's valt te verwachten dat journalisten, onderzoekers, burgers en andere geïnteresseerden willen kunnen nagaan wat de aanpak van de overheid rond dit thema is geweest. Het is daarom belangrijk bij dergelijke thema's extra goed te letten op het veiligstellen en vindbaar houden van informatie, in het bijzonder lastig veilig te stellen documenten als concepten in samenwerkruimtes en appberichten. Deze kunnen al enkele weken of maanden na het opstellen moeilijk terug te vinden zijn, want tijdens een crisis wordt veel informatie geproduceerd. Tegelijkertijd zijn de inhoudelijk experts die werken met deze informatie, druk bezig met de crisis zelf en zullen daardoor minder tijd hebben om hun informatie zorgvuldig op te slaan. Een vooraf opgestelde, concreet uitgewerkte procedure voor crisisarchivering helpt om informatie toch niet kwijt te raken.³

Voorbeeld

Gedurende de COVID-19 crisis hadden enkele departementen bijvoorbeeld de procedure om e-mails over het thema van de crisis altijd CC te sturen naar een dienstpostbus. De dienstpostbus werd bemenst door IHH-specialisten die de mails in de betreffende dossiers plaatsden.

Gevoelige onderwerpen kunnen aangemerkt worden als [hotspots](#), wat betekent dat informatie die normaal gesproken na een bepaalde bewaartermijn vernietigd zou worden, nu permanent wordt bewaard en op termijn overgebracht naar het Nationaal Archief. Archiefvormende organisaties als departementen brengen in kaart welke informatie valt onder een hotspot en in welke systemen deze informatie zich bevindt. Meer informatie hierover is te vinden in de kennisbank van het Nationaal Archief, bijvoorbeeld dit [stappenplan](#) opgesteld ten behoeve van de COVID-19 hotspot. De informatieoverzichten opgesteld voor een hotspot kunnen ook behulpzaam zijn bij het vinden van informatie voor Woo-verzoeken.

³ Verschillende departementen hebben een departementale procedure crisisarchivering, of hebben archivering als onderdeel van hun draaiboek voor crises. In het [Jaarplan 2022](#) van RDDI staat een generieke handreiking crisisinformatie genoemd als nieuw RDDI-project. T.z.t. wordt deze handreiking met de relevante informatie hierover aangevuld.

Een andere manier om crisisinformatie later makkelijker terug kunnen te vinden, is om zodra kan worden voorzien dat iets wellicht een hotspot wordt of er Woo-verzoeken over zullen komen, afspraken te maken tussen IHH- en inhoudelijk specialisten over het herkennen van de bijbehorende documenten. Bijvoorbeeld door gebruik van een specifiek trefwoord waarop later kan gezocht kan worden, of door de informatie in de metadata aan te merken als onderdeel van een bepaald crisisthema. Het is echter niet de bedoeling deze informatie bij elkaar te zetten in een aparte map. De bestaande structuur van de informatiehuishouding blijft leidend.

Ondersteuning door IT-systemen en software

Bij het Woo-proces zijn verschillende systemen betrokken, afhankelijk van de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan bronsystemen (DMS-sen, databases, e-mailarchieven/mailservers en netwerkschijven; systemen waarin de originele informatie staat waarnaar wordt gezocht), procesvolgsystemen (bv. een zaakstelsel of DMS waarin het totaalproces gevolgd kan worden), en ondersteunende software, die het in kaart brengen, zoeken, opschonen en lakken van informatie ondersteunt. Ondersteunende software en procesvolgsystemen kunnen ingezet worden om het Woo-proces efficiënter te maken.

Gespecialiseerde zoek- en laksoftware kan stappen van het Woo proces én van andere processen (deels) automatiseren en versnellen, mits vooraf goed ingericht.

Ondersteunende software in het Woo-proces

Enterprise search, binnen het Rijk beschikbaar als Zoek en Vind: een zoekmachine waar je meerdere informatiebronnen aan kunt koppelen en die met één zoekvraag door al die gekoppelde bronnen heen zoekt. Dit staat in meer detail beschreven in module 2 van deze handreiking, onder stap 2: verzamelen en schonen van informatie. Zie voor meer informatie over Zoek en Vind [deze factsheet](#).

Laksoftware (Woo-hulpsoftware): software die het opschonen en lakken van documenten deels automatiseert en ondersteunt, bijvoorbeeld door automatisch documenten te ontdebellen, de inventarislijst automatisch te genereren en persoonsgegevens te markeren. Dit staat in meer detail beschreven in module 2 van deze handreiking, onder stap 3: lakken.

Doc-Direkt werkt in samenwerking met het RDDI-project Woo-hulp aan het beschikbaar stellen van *enterprise search* en laksoftware als een gemeenschappelijke voorziening. In het document *Uitgangspunten aanbesteding Wob-hulpsoftware* (RDDI, april 2021) staan de volgende voordelen voor het gebruik maken van deze gemeenschappelijke voorziening:

- *kennis en kunde bundelen tussen organisaties op zowel het gebied van techniek als proces*
 - *best practices ontwikkelen en deze vertalen naar een volwassenheidsmodel*
 - *gemeenschappelijke community (gebruikersgroep) creëren*
 - *samenwerken aan organisatie-overstijgende Woo-verzoeken*
 - *makkelijk voor kleinere organisaties om Woo-hulptooling te gaan gebruiken*
 - *meer efficiëntie in de samenwerking met leveranciers door een gezamenlijk contract voor de rijksoverheid, in plaats van aparte contracten per organisatie*
 - *meer kunnen (laten) investeren in en sterker staan tegenover de leverancier mbt technologische ontwikkelingen. Idealiter wordt het daardoor – op termijn – mogelijk middels machine learning/kunstmatige intelligentie om verschillende uitzonderingsgronden te herkennen en automatisch te lakken.*
 - *mogelijke kostenbesparing, mede door grotere afname en gezamenlijke beheerkosten.*
- Voor organisaties die nog niet met Woo-hulptooling werken, speelt een nog veel groter voordeel: het afnemen van Woo-tooling zonder daarvoor zelf een verkenning en aanbesteding te hoeven*

doen. Dit is op dit moment bijzonder relevant en urgent gezien de komst van de Woo, met verkorte termijnen. (Uitgangspunten aanbesteding, p. 4)

Naast software die specifieke stappen in het Woo-proces ondersteunt, kan het helpen gebruik te maken van een informatiesysteem dat een Woo-verzoek volgt van binnenkomst tot aan het antwoord aan de verzoeker en publicatie, bijvoorbeeld een zaaksysteem met een werkproces ingericht voor Woo-verzoeken. Een Woo-dossier vormt in zo'n systeem een zaak waar verschillende personen aan kunnen werken, en waar documenten in worden gezet en gelakt. Ook kunnen metadata (zie de volgende paragraaf) aan de zaak worden gekoppeld die worden gebruikt bij de monitoring en rapportage over de behandeling van het verzoek.

Voorbeelden

Bij Departement5 wordt een Woo-verzoek gezien als een nieuwe zaak, waar je informatie in kunt voegen. In het nieuwe DMS kun je één document aan meerdere zaken koppelen. Als een document vernietigd moet worden, maar is gekoppeld aan zaak die nog loopt, dan wordt de vernietiging automatisch uitgesteld.

Bij Departement1 komen Woo-verzoeken binnen in het DMS/Zaaksysteem. Wel gebeurt de monitoring op doorlooptijden via een document in Word, omdat het DMS het handmatig aanpassen van datums niet toelaat.

Autorisaties tijdig inregelen

Om met behulp van *enterprise search* in verschillende bronnen te mogen zoeken, is het van belang de autorisaties op deze bronnen tijdig in te regelen. Medewerkers mogen alleen zoeken in de bronnen waarvoor zij zijn geautoriseerd. Met name autorisaties op de mailboxen van anderen zijn vaak erg tijdrovend om in te regelen, in verband met privacyoverwegingen. De medewerker zelf, maar ook de organisatie, dienen toestemming te geven. Ook voor andere bronsystemen, bijvoorbeeld het volledige DMS, kan het verkrijgen van autorisaties om te mogen zoeken tijd kosten.

Voorbeeld

Bij Departement3 zijn alleen gescreende zoekspecialisten geautoriseerd om door alle bronnen te zoeken die ontsloten zijn met *enterprise search*.

Gaan medewerkers uit dienst, dan is het belangrijk dat er alle informatie uit hun mailboxen die relevant kan zijn voor eventuele Woo-verzoeken in de toekomst, op een plek opgeslagen staat die voor anderen toegankelijk is. Na uitdiensttreding van de medewerker is toegang tot de mailbox soms niet meer mogelijk. De oplossing voor e-mailarchivering waar het RDDI-implementatietraject e-mailarchivering aan werkt, zal dit in de toekomst makkelijker maken.

Metadata

Metadata

Het Nationaal Archief geeft de volgende [definitie](#) van metadata: *metagegevens (ook wel metadata genoemd) zijn gegevens die de karakteristieken van informatieobjecten beschrijven. Voorbeelden van karakteristieken zijn de naam, het moment van creatie, de gebruikte taal en het bestandsformaat. Metagegevens beschrijven niet alleen de informatieobjecten zelf, maar ook de context waarbinnen de informatieobjecten zijn ontstaan of ontvangen. En wat er vanaf het moment van ontstaan of ontvangst met die informatieobjecten is gebeurd.*

Metadata worden in een informatiesysteem toegevoegd aan bijvoorbeeld een dossier of document. Deels automatisch, deels handmatig.

De metadata in het originele bronsysteem zijn belangrijk voor reconstructie (zoals de volgorde waarin wie wat heeft gedaan). Het loont dus ook deze zo lang mogelijk en zo goed mogelijk beschikbaar te houden vanuit het originele systeem. Als je exporteert of het format omzet dan ben je ze nu vaak kwijt.

Ook kan metadata aan een document of dossier worden toegevoegd tijdens het Woo-proces, bijvoorbeeld in een DMS (door hiervoor geautoriseerde personen).

In de paragraaf 'Monitoring en rapportage' hieronder wordt dieper ingegaan op de metadata die aan een Woo-dossier toegevoegd kunnen worden met het oog op monitoring en rapportage. In module 2 van deze handreiking wordt onder stap 6, Publicatie en archivering, verder ingegaan op metadata voor vindbaarheid van de documenten na publicatie. Er loopt nog een onderzoek naar de verplichte en optionele metadata voor documenten die zullen worden gepubliceerd op het Platform Open Overheidsinformatie. Informatie over de uitkomsten zal t.z.t. aan deze handreiking worden toegevoegd.

Monitoring en rapportage

Het monitoren van het Woo-proces geeft inzicht in trends, ontwikkelingen en mogelijke knelpunten binnen dit proces. Een dashboard met daarin een aantal relevante indicatoren geeft dit weer in één oogopslag, met behulp van grafieken en cijfers. Relevante indicatoren zijn bijvoorbeeld:

- het aantal binnengekomen en afgehandelde Woo-verzoeken in een bepaalde periode
- het percentage verzoeken dat binnen de 28-dagentermijn is afgehandeld
- het percentage verzoeken dat binnen de verdagingstermijn is afgehandeld
- het aandeel reguliere versus complexe, grote en/of gevoelige verzoeken.

Het monitoren van de doorlooptijd van verschillende stappen binnen het Woo-proces, zoals de tijd tussen ontvangst en de start van het zoeken, kan input geven voor het doeltreffender inrichten van het Woo-proces in de informatiesystemen en binnen de organisatie. Op de lange termijn helpt monitoring inzicht te krijgen in de mate waarin maatregelen om het Woo-proces te versnellen, bijvoorbeeld het aanschaffen en in gebruik nemen van laksoftware of een campagne om medewerkers hun documenten beter vindbaar op te laten slaan, effect hebben.

[Project Dashboards van RDDI](#) werkt aan een applicatie-onafhankelijk modeldashboard bedoeld voor (interne) rapportage van de afhandeling van Woo-verzoeken. Hierbij hoort ook een set van aanbevolen metadata (zie de definitie eerder in deze handreiking) voor monitoring van dit proces. Hierbij gaat het om metadata die aan een zaak (het Woo-verzoek) worden toegekend, waarmee de afhandeling automatisch wordt bijgehouden, en die geaggregeerd kan worden tot tabellen en grafieken in een dashboard. Deze metadataset is systeemafhankelijk.

Relevante metadata voor een Woo-verzoek zijn bijvoorbeeld: datum van binnenkomst, datum van ontvangstbevestiging, behandeld door, datum besluit, publicatie ja/nee, reden van geen publicatie (keuze uit Woo artikel 5.5, 5.6 of 5.7), datum van publicatie. Door metadata van verschillende documenten of zaken te verzamelen kun je analyses doen op je werkproces, bijvoorbeeld de berekening welk percentage Woo-verzoeken binnen de termijn afgehandeld is. Om de juiste berekening te kunnen maken, is het belangrijk alle benodigde informatie over dat Woo-verzoek te verzamelen en vast te leggen in metadata.

Bij een aantal stappen in het proces kan de termijn worden opgeschort, namelijk bij precisering verzoek en vragen zienswijze(n). De monitoring van de afhandelingstermijn moet hierin voorzien, bijvoorbeeld door het metadataveld voor 'deadline' handmatig aan te kunnen passen. Deze rapportage door middel van een dashboard is mogelijk te koppelen aan een meer beknopte rapportage richting bijvoorbeeld de SG, zoals die nu ook al bestaat bij een aantal departementen,

met daarin de aantallen verzoeken, de doorlooptijden, de gevoelige dossiers, en het aantal verzoeken dat de termijn overschrijdt. Zo'n beknopte rapportage kan een goede manier zijn om de afhandeling van Woo-verzoeken op de agenda te krijgen bij het hogere management.

Mogelijk kan laksoftware, met de juiste instellingen, automatisch bijhouden hoe vaak de verschillende uitzonderingsgronden zijn gebruikt. Dit kan relevante informatie zijn voor de eigen organisatie (sommige uitzonderingsgronden moeten door inhoudelijke specialisten gelakt worden, andere zijn wellicht door een centraal team te lakken) maar is ook interessant om openbaar te maken. Zodra meer bekend is over de mogelijkheden op dit gebied van de rijksbreed beschikbare laksoftware, wordt dit aan deze handreiking toegevoegd.

Actieve openbaarmaking

Het kan efficiënt zijn om informatie waar regelmatig om gevraagd wordt actief openbaar te maken en daarmee eventuele Woo-verzoeken voor te zijn. In de handreiking [Actief openbaar maken doe je zo!](#) staat een aantal manieren om te beginnen met actieve openbaarmaking in het kader van de inspanningsverplichting van de Wet open overheid (artikel 3.1). Let wel: actieve openbaarmaking is geen middel om Woo-verzoeken in het algemeen te voorkomen, alleen waar het gaat om informatie die herhaaldelijk in een Woo-verzoek wordt opgevraagd.

Gaat het om data (tabellen of andere gegevensbestanden), dan is actieve openbaarmaking via een dataportaal als data.overheid.nl aan te bevelen. Hier kunnen datasets in bewerkbare bestandsformaten als csv worden gepubliceerd, die direct te gebruiken zijn voor verdere analyse. Rijksoverheid.nl publiceert informatie als pdf, een bestandsformaat dat bewerkelijk is voor hergebruik van data.

Voorbeeld

Uitvoeringsorganisatie1 maakt datasets zoveel mogelijk openbaar, en verwijst vervolgens naar die data bij Woo-verzoeken. Wel is het altijd nodig om context en toelichting mee te geven bij de data, zowel bij passieve als bij actieve openbaarmaking. De enige beperking hierbij is privacy/persoonsgegevens: zelfs na het combineren van verschillende datasets mag de data niet te herleiden zijn naar individuen. Zij zijn in gesprek met 'het veld' om tot AVG-compliant open datasets te komen die toch voldoende bruikbaar zijn voor anderen. In de toekomst wil Uitvoeringsorganisatie1 rekenregels en zelfs algoritmen op een zelfde manier actief openbaar maken.

Veel organisaties maken al informatie actief openbaar, bijvoorbeeld als onderdeel van de inspanningsverplichting in artikel 3.1 van de Woo. [Actief openbaar maken doe je zo!](#) bevat een lijst met voorbeelden. Daarnaast maken departementen sinds juli 2021 bepaalde beslisnota's actief openbaar, volgens de [Beleidslijn actieve openbaarmaking nota's](#). Zowel bij passieve als bij actieve openbaarmaking krijg je te maken met processtappen als toetsen op uitzonderingsgronden en lakken. De komende jaren zal de actieve openbaarmaking van de informatiecategorieën in Woo art. 3.3 gefaseerd in werking treden. Dit betekent dat documenten stelselmatig op uitzonderingsgronden moeten worden getoetst en vervolgens gepubliceerd (twee weken na vaststelling of ontvangst). Zoek waar mogelijk de aansluiting en voorkom dat actieve en passieve openbaarmaking los van elkaar plaatsvinden.

Voorbeeld

Bij Departement3 wordt voor beslisnota's gewerkt met een vast ondersteuningsteam. Dat zoekt de onderliggende stukken bij elkaar en verzorgt het lakken. Dit team zou ook een schakel moeten worden bij actieve en passieve openbaarmaking in het kader van de Woo, met vergelijkbare taken (dus zoeken en lakken).

Maak je informatie actief openbaar, zorg dat dan wel bekend is bij degenen die zich bezighouden met passieve openbaarmaking dat deze informatie al openbaar is en waar deze te vinden is. Bij een eventueel Woo-verzoek kunnen zij de verzoeker dan doorverwijzen naar de actief openbaar gemaakte informatie (zie Woo-instructie, paragraaf 2.3.2). Idealiter registreert de organisatie welke informatie actief openbaar gemaakt is en waar deze te vinden is.

Tot slot

Dit was module 1 van de handreiking *Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding*. Module 2 bevat nog meer voorbeelden en aanbevelingen, ingedeeld naar de verschillende stappen in het Woo-proces. Deze module is vooral gericht op informatiespecialisten en medewerkers die direct betrokken zijn bij het Woo-proces. Toch kan het ook voor de doelgroep van deze eerste module leerzaam zijn kennis te nemen van deze aanbevelingen en voorbeelden.